



CONDIÇÕES GERAIS

REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA
FLEX

Nossa maior preocupação é evitar a sua!

REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA FLEX

Versão Nov/18



NOSSA MAIOR PREOCUPAÇÃO É EVITAR A SUA

1. OBJETIVO.....	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. PARTICIPANTES/SEGURADOS	3
4. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA	3
5. ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR – ENCANADOR, ELETRICISTA E VIDRACEIRO (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – VINCULADOS A SINISTROS).....	4
6. ENVIODEPROFISSIONAIS–ASSISTÊNCIADOMICILIAR–CHAVEIRO(SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – NÃO VINCULADO A SINISTRO)	4
7. ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS – NÃO VINCULADOS A SINISTROS – HORÁRIO COMERCIAL)	5
8. SINISTROS	5
9. EXCLUSÕES.....	6
10. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO.....	8
11. CUSTO DO SERVIÇO	8
12. VIGÊNCIA.....	8

1. OBJETIVO

Disponibilizar assistência 24 horas para a contenção e reparação dos danos cobertos em caso de sinistro com a residência segurada de acordo com as condições deste regulamento.

De todos os serviços relacionados neste regulamento, o participante/segurado poderá escolher para incluir em seu pacote de assistência até 05 itens dos 07 a seguir:

- Encanador/Eletricista/Vidraceiro/Chaveiro/Envio de profissionais/Assistência pet/Assistência viagem.

2. DEFINIÇÕES

Residência: É a propriedade declarada pelo participante/segurado e cadastrada na base de dados da prestadora, excluídas, em qualquer hipótese, propriedades de veraneio ou destinadas a fins comerciais.

Prestadores: São pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e/ou contratadas a critério da central de atendimento, para serem enviadas ao local onde se encontre o veículo, ou colocadas à sua disposição, conforme o caso, para a prestação dos serviços descritos neste regulamento.

Sinistro: É a ocorrência de roubo, inclusive arrombamento de portas e/ou janelas, incêndio de qualquer natureza, tempestade, vendaval (furacão, tornado, granizo), impacto de veículos, inundação, quebra de vidros, desmoronamento, acidentes pessoais que ocasionem danos a residência.

3. PARTICIPANTES/SEGURADOS

Entende-se por participante/segurado a pessoa física, com residência habitual no Brasil.

Os serviços disponíveis para cada participante/segurado são aqueles definidos na Apólice e constam no Certificado Individual.

4. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional, inclusive feriados e finais de semana.

Os serviços da Assistência Pet serão prestados exclusivamente em todo território brasileiro, desde que o local conte com infraestrutura de profissionais adequada e disponível para prestação dos Serviços. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o participante/segurado será instruído pela Central de Assistência

como proceder.

Os serviços da Assistência Viagem no Brasil e no exterior são válidos para viagens a mais de 100km do município de domicílio do participante/segurado.

Os serviços de Assistência envio de profissionais, chaveiro, vidraceiro, eletricitista e encanador, serão prestados exclusivamente em todo território brasileiro, apenas na residência cadastrada do participante/segurado, desde que o local conte com infraestrutura de profissionais adequada e disponível para prestação dos Serviços. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o participante/segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder.

Todos os serviços previstos neste regulamento não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de força maior, se torne impossível a sua efetivação.

5. ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR – ENCANADOR, ELETRICISTA E VIDRACEIRO (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – VINCULADOS A SINISTROS)

A prestadora encarregar-se-á do envio 24 horas à residência do participante/segurado de encanadores ou eletricitistas para a contenção e reparação de qualquer dos danos referidos no item 10, especificados como sinistros.

Os serviços deverão ser solicitados à prestadora, através de chamada telefônica, pelo participante/segurado, que deverá descrever resumidamente a emergência e o tipo de ajuda de que necessita.

Ficarão por conta da prestadora as despesas decorrentes do deslocamento do prestador de serviços e da mão de obra do mesmo, empregada no local.

Correrão por conta do participante/segurado as despesas com reposição de peças e reparações, devendo o participante/segurado, nestes casos, quitar os custos, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

Cada um dos serviços está limitado à R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento e a 2 (duas) intervenções por ano.

6. ENVIODE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR – CHAVEIRO (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – NÃO VINCULADO A SINISTRO)

A prestadora se encarregará de enviar um chaveiro até a residência cadastrada do

participante/ segurado que não puder ser aberta em razão da perda das chaves, seu esquecimento no interior do imóvel ou quebra na fechadura impossibilitando o participante/segurado de ingressar ou sair de sua residência ou ainda, quando o imóvel estiver vulnerável, ficando acessível pela parte externa, causando risco à residência. Este serviço somente será disponibilizado para residências que utilizem sistemas de fechaduras e chaves tradicionais e caso existam prestadores num raio de até 50km (cinquenta quilômetros) da residência segurada, observada as seguintes condições:

- Em casos de quebra, perda ou roubo de chaves, correrão por conta da prestadora de serviços as despesas com o deslocamento do profissional, a mão-de-obra e a confecção de novas chaves até o valor total de R\$100,00 (cem reais) por evento, limitado ainda a 2 (duas) intervenções ao ano.
- Em casos de reparação de fechaduras e trancas que se encontrarem danificadas, a prestadora arcará com os custos de deslocamento do profissional, mão-de-obra e peças para troca e conserto da fechadura ou tranca até o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento até o limite de 1 (uma) intervenção ao ano.

7. ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS – NÃO VINCULADOS A SINISTROS – HORÁRIO COMERCIAL)

Independente da verificação de qualquer dos danos previstos no item 10 (sinistros), a prestadora compromete-se a enviar à residência do participante/ segurado pedreiros, carpinteiros, pintores, gesseiros, técnicos de carpetes, técnicos de persianas, técnicos de tv e vídeo, técnicos de eletrodomésticos, encanadores, eletricitas, chaveiros ou vidraceiros, que serão disponibilizados em horário comercial, (de 2ª a 6ª de 9h às 18h), podendo, no entanto, o participante solicitar os serviços a qualquer tempo, 24 (vinte e quatro) horas por dia. Nestes casos, correrão por conta do participante/segurado as despesas com reparação, reposição de peças e, ainda, deslocamentos, devendo o participante/segurado quitar os custos do serviço utilizado e de locomoção, diretamente junto ao prestador de serviço afiliado.

8. SINISTROS

Os sinistros que a residência venha a sofrer e que dão lugar aos serviços mencionados nos itens 5, 6 e 7 são os seguintes:

- a) Incêndio – Combustão acidental, com desenvolvimento de chamas, estranha a uma fonte de fogo, ainda que nesta possa ter origem e que se pode propagar pelos seus próprios meios;

- b) Explosão – Ação súbita e violenta da pressão ou depressão de gás ou vapor;
- c) Queda de raios – Descarga elétrica na atmosfera acompanhada de trovão e relâmpago;
- d) Ciclones e toda a ação direta dos ventos fortes atingindo direta ou indiretamente a residência do participante/segurado;
- e) Tremores de terra;
- f) Danos por água, provenientes, súbita e imprevisivelmente de rupturas ou entupimentos da rede interna de água;
- g) Furto qualificado ou roubo, consumados ou frustrados, praticados por arrombamento, escalamento, chaves falsas ou com violência ou ameaças graves às pessoas que se encontrarem na residência, desde que participados às autoridades (Boletim de Ocorrência);
- h) Queda de aeronaves – Choque ou queda de todo ou parte de aparelhos de navegação aérea e engenhos espaciais incluindo objetos delas caídos ou alijados, bem como vibração ou abalo resultantes de velocidades supersônicas;
- i) Impacto de veículos terrestres ou animais, desde que não conduzidos pelo participante/segurado ou por qualquer das pessoas mencionadas no artigo primeiro, não se considerando os danos causados em veículos de terceiros;
- j) Derrame súbito de óleo de qualquer instalação fixa ou móvel para aquecimento ou refrigeração do ambiente, excetuando os danos sofridos pela própria instalação;
- k) Quebra ou queda de painéis para captação de energia solar destinados à utilização do participante/segurado, salvo em operações de montagem ou reparação;
- l) Avarias na rede elétrica interna da residência devido a variações anormais de tensão, curto-circuito, calor causado acidentalmente por eletricidade ou descargas elétricas.

9. EXCLUSÕES

Em relação aos serviços ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – VINCULADOS A SINISTRO), CHAVEIRO – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS EMERGENCIAIS 24 HORAS – NÃO VINCULADOS A SINISTRO) E ENVIO DE PROFISSIONAIS – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS –

NÃO VINCULADOS A SINISTRO – HORÁRIO COMERCIAL), o regulamento não se aplica

às seguintes situações:

- a) Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual ou permanente do participante/segurado;
- b) Estabelecimentos comerciais ou a residência do participante/segurado com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo participante/segurado ou por terceiros;
- c) Acidentes que tenham ocorrido anteriormente ao início do contrato, ainda que as suas consequências se tenham prolongado para além dessa data;
- d) Os acidentes que resultem de acontecimentos de guerra, tumultos e perturbações da ordem pública;
- e) Os acidentes que resultem, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas ou radioatividade;
- f) Acidentes causados por engenhos explosivos ou incendiários;
- g) Despesas decorrentes de despelo, arrolamento, confisco, expropriação, requisição de bens ou danos causados ao imóvel, por ordem de autoridades judiciais, administrativas ou militares;
- h) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas, após a ocorrência de sinistros;
- i) Evento decorrente de falta de manutenção por parte do participante/segurado;
- j) Acontecimentos ou consequências causadas por suicídio consumado ou frustrado do participante/segurado;
- k) Danos sofridos pelo participante/segurado em consequência de demência ou doenças ou ainda estados patológicos produzidos por consumo de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos adquiridos sem prescrição médica;
- l) Toda e qualquer consequência resultante de morte ou lesões causadas, direta ou indiretamente por atividades criminosas ou dolosas do participante/segurado, bem como aqueles provocados por atos, ação ou omissão do participante/segurado, causados por má fé.

1.1 Para Assistência Domiciliar

O participante/segurado deverá acionar a prestadora de serviço imediatamente após a ocorrência de sinistro com o domicílio segurado, informando o seu nome e endereço cadastrado, além do tipo de serviço solicitado.

Havendo divergência, será solicitado ao participante/segurado que apresente um comprovante de residência junto ao prestador de serviços no local.

Os serviços somente estarão disponíveis quando solicitados por meio do telefone 0800 770 0351.

O participante/segurado, em hipótese alguma, terá direito a reembolso de despesas que tenha realizado por conta própria, sem o prévio conhecimento e autorização expressa da Central de atendimento. Nesses casos, o segurado deverá preencher o formulário abaixo para envio à prestadora de serviços juntamente com as Notas Fiscais originais do serviço autorizado.

Os serviços solicitados que estejam vinculados a sinistros estarão cobertos apenas no limite e na quantidade de intervenções informadas;

As despesas oriundas dos serviços realizados pelo participante/segurado após obter informações não vinculadas a sinistro ficarão a cargo do participante/segurado.

10. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

A utilização do serviço estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia.

11. CUSTO DO SERVIÇO

O custo do serviço poderá sofrer reajuste a pedido da prestadora. Na ocorrência de alterações do valor a CAPEMISA passará a cobrar o novo valor acordado.

12. VIGÊNCIA

A Assistência Flex vigorará enquanto estiver em vigor o produto do qual faz parte o participante/segurado.

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO					
DADOS DA APÓLICE/CHASSI					
Número da Apólice/Chassi:					
DADOS DO SEGURADO/BENEFICIÁRIO					
Nome:					
CPF/CNPJ:		Data de Nascimento:		Telefone:	
Endereço (Imóvel - Rua, Avenida, Estrada):					
N.º:	Complemento:		Bairro:		
Cidade:			UF:	CEP:	
Por qual motivo não utilizou o serviço via Assistência 24hs?					
Tipo de Serviço Utilizado:					
Valor Solicitado:					
TIPO DE OCORRÊNCIA			N.º EXPEDIENTE/PROTOCOLO:		
Emergências	Furto	Roubo	Funeral	Incêndio	Outros
Data do Evento:					
DADOS BANCÁRIOS DO SEGURADO/BENEFICIÁRIO					
N.º do Banco	Nome do Banco	Agência/Digito	Conta/Digito (Corrente, Poupança ou Conjunta):		
Em caso de conta conjunta, <u>nome do 2º titular</u> :			CPF:		Data de Nasc:
NOTAS:					
<p>ENVIAR PARA: Caixa Postal 3042 – CEP 06210-970 – Osasco – SP – Aos cuidados Reembolso. Assistência 24 Horas.</p> <p>1 - Todos os Campos são de preenchimento obrigatório;</p> <p>2 - Anexar as notas fiscais ORIGINAIS com descrição do serviço em caso de prestadores Pessoa Jurídica (1ª via);</p> <p>3 - Recibos originais com descrição do serviço em caso de prestadores Pessoa Física (1º via) e cópias complementares (Boletim de Ocorrência, Atestados Médicos, etc);</p> <p>4 - Anexar cópias complementares (RG, Boletim de Ocorrência, laudos Médicos, etc);</p> <p>5 - Não serão analisados, em qualquer hipótese, os processos cujos formulários não estejam devidamente preenchidos;</p> <p>6 - Os processos serão analisados, e se aprovados, serão reembolsados nos limites e condições do contrato dos serviços de Assistência 24hs;</p> <p>7 - Em casos de Roubo ou Furto, é necessário envio do Boletim de Ocorrência.</p>					